

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA FEDERAL
INTERNATIONAL FINANCE CABANG RUNGKUT SURABAYA**



Oleh:
NOVIANTO ADI SAPUTRO
NPM: 17.1.02.10962

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA FEDERAL
INTERNATIONAL FINANCE CABANG RUNGKUT SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

NOVIANTO ADI SAPUTRO

NPM: 17.1.02.10962

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2021

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA
FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE CABANG RUNGKUT
SURABAYA

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

NOVIANTO ADI SAPUTRO

NPM : 17.1.02.10962

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 21 April 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.

Anggota : 1. Drs. Ec. Sugiono, M.M.

2. Dr. Rismawati, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

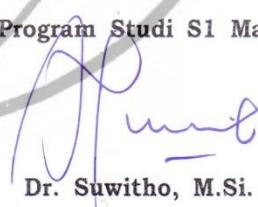
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nur Laily, M.Si.



Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Nur Faidzirih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Novianto Adi Saputro**

N.P.M : **17.1.02.10962**

Menyatakan bahwa skripsi denngan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA FEDERAL
INTERNATIONAL FINANCE CABANG RUNGKUT SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 April 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 21 April 2021

Yang membuat pernyataan,



Novianto Adi Saputro

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : NOVIANTO ADI SAPUTRO
NPM : 1710210962
Program Studi : S1 - MANAJEMEN
Tempat/Tanggal Lahir : SIDOARJO / 30 - 11 - 1997
Agama : ISLAM
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 / 3
Alamat Rumah : JL. MONGINSIDI 1 / 3 SIDOARJO
Status : Mahasiswa

B. ORANG TUA

Nama : NANIK SUHARTINI S.Pd
Alamat Rumah/Telepon : JL. MONGINSIDI 1 / 3 SIDOARJO (089678129434)

Alamat Kantor/Telepon : SDN SIDOKUMPUL SIDOARJO
Pekerjaan/Jabatan : GURU / PNS

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN SIDOKLUMPUK SIDOARJO
2. Tamat SLTP di SMPN 3 SIDOARJO
3. Tamat SLTA di SMA MUHAMMADIYAH 2 SIDOARJO
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2017-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2019	PT. FEDERAL INTERNTIONAL FINANCE CABANG RUNGKUT SURABAYA	NPO	MARKETING CREDIT EXECUTIVE

Dibuat dengan sebenarnya



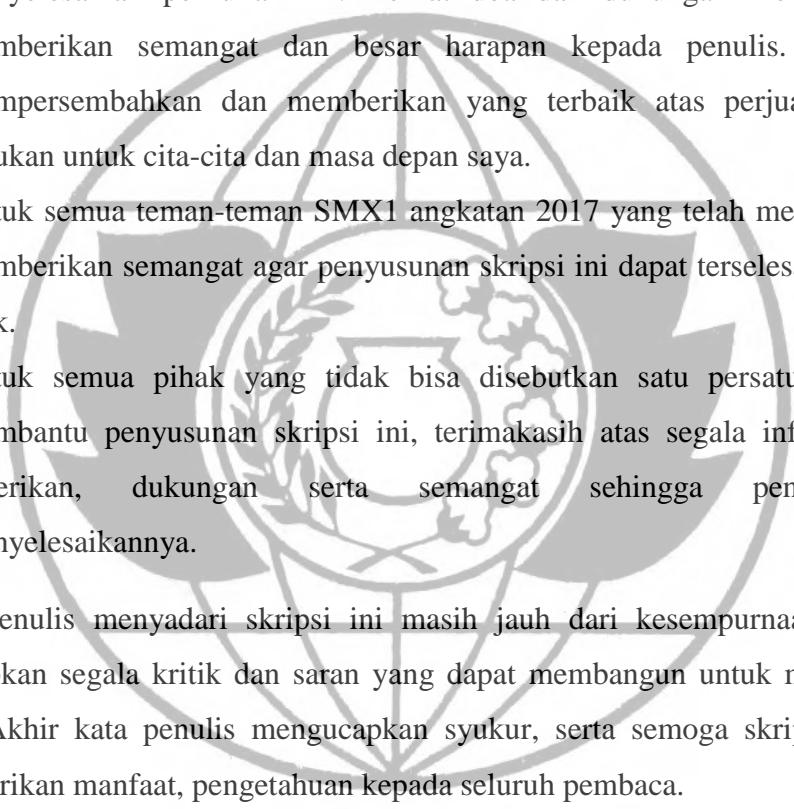
KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan Salam penulis panjatkan kepada Nabi Besar Rasulullah Muhammad SAW yang telah membimbing dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan pengetahuan yang sangat luar biasa seperti ini.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Federal International Finance Cabang Rungkut Surabaya”. Disusun sebagai salah satu persyaratan guna untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Manajemen Keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Nur Laily, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan untuk meluangkan waktu dan motivasinya dalam mengarahkan, membimbing, memotivasi serta memberikan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
4. Dr. Suhermin, S.E., M.M. Selaku Dosen Wali kelas SMX1 yang telah memberikan banyak waktu dalam memberikan arahan dan bimbingan dalam masa perkuliahan sehingga setiap nasihat dan ilmu yang diberikan dapat mengarahkan kami semua menjadi seorang sarjana.

- 
5. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staff mengajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
 6. Pimpinan dan Karyawan PT. Federal International Finance Cabang Rungkut Surabaya yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang diperlukan.
 7. Ayah dan Ibu saya yang selama ini selalu mendoakan yang terbaik agar segera menyelesaikan perkuliahan ini. Berkat doa dan dukungan mereka yang memberikan semangat dan besar harapan kepada penulis. Saya ingin mempersembahkan dan memberikan yang terbaik atas perjuangan beliau lakukan untuk cita-cita dan masa depan saya.
 8. Untuk semua teman-teman SMX1 angkatan 2017 yang telah mendukung dan memberikan semangat agar penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
 9. Untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini, terimakasih atas segala informasi yang diberikan, dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaiannya.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya, 15 Maret 2021
Penulis

Novianto Adi Saputro

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN SAMPUL SKRIPSI</u>	i
<u>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI</u>	ii
<u>HALAMAN PERNYATAAN</u>	iii
<u>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</u>	iv
<u>KATA PENGANTAR</u>	v
<u>DAFTAR ISI</u>	vii
<u>DAFTAR TABEL</u>	ix
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	x
<u>ABSTRAK</u>	xi
<u>ABSTRACT</u>	xii

BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS Error! Bookmark not defined.	
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Rerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.

3.5	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	<i>Partial Least Square(PLS)</i>	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Model Struktural (<i>InnerModel</i>)	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.	
4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Profil Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Tugas dan Fungsi Bagian	Error! Bookmark not defined.
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3	Teknik Analisis	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Analisis Inferensial dengan <i>Partial Least Square(PLS)</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen ...	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.

BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.	
5.1	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.3	Saran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1. Penelitian Terdahulu	39
2. Skala likert	46
3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	54
4. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	54
5. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	55
6. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Konsumen	56
7. Interpretasi Data Hasil Kuesioner	57
8. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan (KP)	57
9. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Konsumen (KK)	59
10. Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Konsumen (LK)	61
11. Nilai <i>Outer Loading</i>	64
12. Nilai <i>Cross Loading</i>	65
13. Nilai AVE	66
14. Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	67
15. Nilai Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	68
16. Specific Indirect Effects	69

DAFTAR GAMBAR

1. Loyalitas Konsumen di Federal International Finance Surabaya 7
2. Rerangka Pemikiran 39
3. FIF Cabang Rungkut Surabaya 51
4. Struktur Organisasi Federal International Finance Cabang Rungkut Surabaya... 52
5. Diagram PLS

